

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2013

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI) prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione alla *Customer Satisfaction* da sempre contraddistingue l'operato di questa Bene Banca Credito Cooperativo di Bene Vagienna e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di sportello/front office volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami, costituita in seno all'Area Controlli e Legale che opera secondo una procedura definita dal Consiglio di Amministrazione della Banca. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente. Al Cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca. nel periodo **1 gennaio - 31 dicembre 2013** relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza viene fornito altresì un rendiconto sintetico relativo ai reclami relativi ai servizi d'investimento.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono la tassonomia ABI (monitoraggio periodico reclami) nonché, per i servizi d'investimento, le causali analitiche Consob (del. 17297/2010, all. II.6).

In totale, nel periodo di riferimento, la Banca ha registrato n. 15 reclami provenienti dalla Clientela, di cui il 86,6% afferenti le operazioni ed i servizi bancari e finanziari.

Nel corso dell'anno 2013 un Cliente ha presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.

<b>RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 13)</b>				
<b>Esito reclami</b>	Accolti: n. 3	Accolti parzialmente: n. 1	Non accolti: n. 9	In istruttoria: n. -
<b>Tipologia di reclamante*</b>	Cliente privato: n. 8	Cliente intermedio: n. 5	Altri: -	
<b>Tipologia di prodotti/servizi</b>	- conti corrente: n. 4. - apertura di credito: n. 2 - mutui casa: n. 2 - altro: n. 5			
<b>Motivazioni**</b>	- condizioni: n. 1 - applicazione delle condizioni: n. 4 - altro: n. 8			
<b>Canale distributivo</b>	- sportello: n. 13			

\* la tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati. **Cliente intermedio:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone; **Altri:** tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese,...).

\*\* Si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.

---ooOoo---

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n. 2)				
<b>Esito reclami</b>	Accolti: n. 1	Accolti parzialmente: n.-	Non accolti: n. 1	In istruttoria: n. -
<b>Tipologia di reclamante*</b>	Cliente privato: n. 2	Cliente intermedio: n....	Altri:.....	
<b>Tipologia di prodotti/servizi</b>	- negoziazione c/ proprio: n. 2			
<b>Motivazioni**</b>	- informativa preventiva all'operazione non adeguata: n. 2			

\* la tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: **Cliente privato**: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati. **Cliente intermedio**: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone; **Altri**: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese,..).

\*\* Si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.

---ooOoo---

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Banca, da redigersi in forma scritta: consegna diretta allo sportello, oppure invio mediante raccomandata a/r, fax o e-mail all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

Bene Banca Credito Cooperativo di Bene Vagienna s.c. c.a. <i>Ufficio Reclami</i> Piazza Botero 7, 12041 Bene Vagienna Tel. 0172-651111 / Fax 0172-654603 Email: <a href="mailto:ufficioreclami@benebanca.bcc.it">ufficioreclami@benebanca.bcc.it</a>
--

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi ai prodotti e servizi bancari, e di 90 giorni per i reclami attinenti i servizi d'investimento. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere presso qualsiasi succursale della banca o consultare il sito della stessa [www.benebanca.it](http://www.benebanca.it), nella sezione Trasparenza Bancaria – Reclami, ricorsi e conciliazioni;
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54 – 00186 ROMA, tel. 06.674821. Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), nel quale si trovano tutte le ulteriori informazioni sul funzionamento di tale organismo. In alternativa il Cliente può rivolgersi direttamente presso qualsiasi succursale della banca o consultare il sito della stessa [www.benebanca.it](http://www.benebanca.it).
- Altro organismo abilitato alla conciliazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario, purché iscritto nell'apposito registro ministeriale, previamente concordato con la banca, anche successivamente alla conclusione del contratto.